

# Zasady realizacji rozliczeń w formie polecenia zapłaty

Warszawa, Kwiecień 2022 r.



## Spis treści:

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział 2. Realizacja polecenia zapłaty .....	3
Rozdział 3. Odmowa realizacji płatności w ramach polecenia zapłaty.....	4
Rozdział 4. Zwrot pojedynczej płatności w ramach polecenia zapłaty.....	4
Rozdział 5. Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty .....	5
Rozdział 6. Cofnięcie Zgody.....	5
Rozdział 7. Prowizje i opłaty.....	5
Rozdział 8. Postanowienia końcowe.....	5

### Załączniki:

Załącznik nr 1 Wzór zgody na obciążanie rachunku

Załącznik nr 2 Wzór cofnięcia zgody na obciążanie rachunku

Załącznik nr 3 Wzór dyspozycji odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty

Załącznik nr 4 Wzór dyspozycji zwrotu zrealizowanego polecenia zapłaty

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1

W ramach Umowy rachunku bankowego albo Zintegrowanej Umowy Rachunku Bankowego mBank S.A. realizuje rozliczenia w formie polecenia zapłaty na zasadach i warunkach określonych w „Zasadach realizacji rozliczeń w formie polecenia zapłaty”, zwanych dalej „Regulaminem”.

### § 2

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

<b>1/ Bank Płatnika/Bank</b>	mBank S.A.,
<b>2/ Bank Odbiorcy</b>	bank, w którym Odbiorca ma swój rachunek,
<b>3/ Płatnik/Posiadacz rachunku</b>	dłużnika, który udzielił Zgody na obciążanie swojego Rachunku Płatniczego kwotami polecenia zapłaty, wynikającymi z zobowiązań wobec wierzyciela (Odbiorcy); Płatnikiem jest osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Bank ma zawartą Umowę rachunku bankowego albo Zintegrowaną Umowę Rachunku Bankowego,
<b>4/ Elixir</b>	system wymiany elektronicznych zleceń płatniczych między bankami,
<b>5/ KIR</b>	Krajową Izbę Rozliczeniową SA, dokonującą czynności między bankami uczestnikami w zakresie rozliczeń międzybankowych, dotyczących wymiany zleceń płatniczych,
<b>6/ Polecenie zapłaty</b>	usługę płatniczą polegającą na obciążeniu określoną kwotą Rachunku Płatnika na skutek transakcji płatniczej zainicjowanej przez Odbiorcę, dokonywanej na podstawie Zgody udzielonej przez Płatnika,
<b>7/ Porozumienie międzybankowe</b>	porozumienie z dnia 1 czerwca 1998 r. w sprawie stosowania polecenia zapłaty (z późn. zm.),
<b>8/ Rachunek Płatnika</b>	rachunek bankowy prowadzony przez Bank na podstawie umowy zawartej z Płatnikiem (Posiadaczem rachunku),
<b>9/ Rachunek Odbiorcy</b>	rachunek prowadzony na rzecz Odbiorcy w wybranym przez niego banku, będącym stroną Porozumienia międzybankowego,
<b>10/ Odbiorca</b>	wierzyciela, który składa zlecenie polecenia zapłaty na podstawie Zgody udzielonej przez Płatnika,
<b>11/ Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty</b>	dyspozycję Płatnika wstrzymującą obciążanie Rachunku Płatnika przyszłym poleceniem zapłaty, składaną w Banku Płatnika przed terminem realizacji polecenia zapłaty,
<b>12/ Unikatowy identyfikator Odbiorcy</b>	identyfikator stosowany dla celów prawidłowej identyfikacji Odbiorcy, którym jest: a/ <b>NIP</b> – Numer Identyfikacji Podatkowej Odbiorcy, albo gdy Odbiorca nie ma takiego numeru: b/ <b>NIW</b> – Numer Identyfikacji Odbiorcy (NIW); zasady nadawania NIW określa Porozumienie międzybankowe,
<b>13/ Unikatowy identyfikator Płatnika</b>	identyfikator stosowany dla celów prawidłowej identyfikacji Płatnika, którym jest numer Rachunku Płatnika w formacie NRB,
<b>14/ Unikatowy identyfikator płatności (IDP)</b>	ciąg o długości do dwudziestu znaków, ustalony między Odbiorcą a Płatnikiem, umożliwiający identyfikację polecenia zapłaty realizowanego na podstawie udzielonej Zgody,
<b>15/ Zgoda</b>	zgody Płatnika na obciążanie jego rachunku (Rachunku Płatnika) w umownych terminach, stanowiącą podstawę dla Odbiorcy do wystawiania poleceń zapłaty z tytułu określonych zobowiązań,
<b>16/ Zwrot polecenia zapłaty</b>	zwrot na Rachunek Płatnika środków, z tytułu zrealizowanego polecenia zapłaty na podstawie dyspozycji złożonej przez Płatnika w Banku Płatnika.

## Rozdział 2. Realizacja polecenia zapłaty

### § 3

Bank zobowiązuje się do dokonywania rozliczeń w formie polecenia zapłaty jako Bank Płatnika.

### § 4

- Do uczestnictwa w rozliczeniach dokonywanych za pomocą polecenia zapłaty w charakterze Płatnika, niezbędne jest aby Płatnik miał rachunek bieżący w Banku (Rachunek Płatnika).
- Do dokonywania przez Bank rozliczeń w formie polecenia zapłaty niezbędna jest Zgoda wystawiona przez Płatnika dla Odbiorcy, do obciążania rachunku Płatnika w drodze polecenia zapłaty w umownych terminach zapłaty z tytułu określonych zobowiązań.

### § 5

- Formularze Zgody dostarcza Płatnikowi Odbiorca. Wzór formularza zgody stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Formularze Zgody dostępne są również w oddziałach Banku. Bank może udostępniać formularze Zgody w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/pomoc/dokumenty/msp-korporacje/obsługa-biezaca/obsługa-rozliczen/>.
- Gdy Zgodę złożono u Odbiorcy, to Odbiorca musi dostarczyć do Banku jeden egzemplarz Zgody.
- Gdy Zgodę złożono w oddziale Banku, Płatnik musi przekazać Zgodę również bezpośrednio do Odbiorcy.
- Bank Płatnika po otrzymaniu Zgody sprawdza wyłącznie:
  - unikatowy identyfikator Płatnika, oraz
  - zgodność podpisu Płatnika zawartego w treści Zgody ze wzorem podpisu, którym dysponuje Bank Płatnika, oraz

- 3/ obecność unikatowego identyfikatora Odbiorcy, oraz
- 4/ obecność unikatowego identyfikatora płatności (IDP).
5. Bank Płatnika rejestruje otrzymaną Zgodę jak najszybciej, jednak nie później niż w trzecim dniu roboczym po dniu jego otrzymania, pod warunkiem stwierdzenia poprawności danych określonych w ust. 4.

## § 6

Płatnik musi zapewnić na Rachunku Płatnika środki wystarczające do zaspokojenia należności Odbiorcy, w określonych przez niego terminach płatności.

## § 7

Płatnik może składać wszystkie dyspozycje związane z realizacją Zgody na obciążanie Rachunku Płatnika przez Odbiorcę w drodze polecenia zapłaty w oddziale Banku.

## § 8

1. Realizacja każdego polecenia zapłaty odbywa się przy udziale:
  - 1/ Odbiorcy,
  - 2/ Płatnika,
  - 3/ Banku Odbiorcy,
  - 4/ Banku Płatnika.
2. Aby wykonać polecenie zapłaty, niezbędna jest umowa w sprawie stosowania polecenia zapłaty, która zawierają Odbiorca i Bank Odbiorcy. Umowa ta stanowi zgodę Banku Odbiorcy na stosowanie polecenia zapłaty przez Odbiorcę. Zawiera w szczególności: zasady składania i realizowania poleceń zapłaty, zgodę Odbiorcy na obciążanie jego rachunku kwotami zwracanych poleceń zapłaty razem z odsetkami, o których mowa w § 11 na podstawie dyspozycji zwrotu zrealizowanego polecenia zapłaty złożonej przez Płatnika, zakres odpowiedzialności Odbiorcy i Banku Odbiorcy.

## § 9

Polecenie zapłaty uznaje się za wykonane na rzecz właściwego Odbiorcy, jeżeli wykonano je zgodnie z:

- 1/ unikatowym identyfikatorem Odbiorcy, oraz
- 2/ unikatowym identyfikatorem Płatnika, oraz
- 3/ unikatowym identyfikatorem płatności (IDP).

## Rozdział 3. Odmowa realizacji płatności w ramach polecenia zapłaty

### § 10

1. Bank może odmówić realizacji płatności w ramach polecenia zapłaty w przypadkach, gdy:
  - 1/ Płatnik nie wyraził Zgody na realizację poleceń zapłaty w ciężar jego rachunku bankowego (Rachunku Płatnika) lub też cofnął wcześniej udzieloną Zgodę,
  - 2/ środki na rachunku bankowym Płatnika (Rachunku Płatnika) są niewystarczające na pokrycie otrzymanego polecenia zapłaty lub zajęty je organy do tego upoważnione,
  - 3/ zablokował środki na wniosek organów ścigania oraz na skutek działań prewencyjnych (w przypadku podejrzenia że środki pochodzą z przestępstwa),
  - 4/ rachunek bankowy Płatnika (Rachunek Płatnika) zamknięto,
  - 5/ unikatowy identyfikator Odbiorcy (NIP albo NIW) lub unikatowy identyfikator Płatnika lub unikatowy identyfikator płatności (IDP) w otrzymanym przez Bank Płatnika poleceniu zapłaty są niezgodne z identyfikatorami określonymi w udzielonej przez Płatnika Zgodzie,
  - 6/ awaria systemu w Banku Płatnika uniemożliwiła prawidłowe obciążenie rachunku bankowego Płatnika (Rachunku Płatnika) kwotą polecenia zapłaty,
  - 7/ Płatnik odwołał niezrealizowane polecenie zapłaty.
2. Jeśli wystąpi odmowa realizacji płatności w ramach polecenia zapłaty, Bank powiadamia jak najszybciej Bank Odbiorcy o jej przyczynie.
3. Informacje o przypadkach i powodach odmowy realizacji polecenia zapłaty Płatnik może uzyskać w oddziałach Banku.

## Rozdział 4. Zwrot pojedynczej płatności w ramach polecenia zapłaty

### § 11

1. Płatnik ma prawo do zwrotu kwoty już zrealizowanego pojedynczego polecenia zapłaty, jeśli złoży w Banku dyspozycję zwrotu najpóźniej w terminie:
  - 1/ 8 tygodni, tzn. 56 dni kalendarzowych od dnia obciążenia Rachunku Płatnika – gdy Płatnikiem jest konsument w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, albo
  - 2/ 5 dni roboczych od dnia obciążenia Rachunku Płatnika – dla pozostałych Płatników.
2. Bank Płatnika musi przekazać do Banku Odbiorcy, bez zbędnej zwłoki, dyspozycję zwrotu kwoty zrealizowanego polecenia zapłaty nie później niż w ciągu 2 dni roboczych po zakończeniu terminów, o których mowa w ust.1.
3. Wzór formularza zwrotu stanowi Załącznik nr 4 do Regulaminu. Formularze zwrotu pojedynczej płatności dostępne są w oddziałach Banku. Bank może udostępnić formularze zwrotu pojedynczej płatności również w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/pomoc/dokumenty/msp-korporacje/obsługa-biezaca/obsługa-rozliczen/>.
4. Dyspozycję zwrotu zrealizowanego polecenia zapłaty można złożyć jedynie w Banku.
5. Zwrot zrealizowanego polecenia zapłaty nie wymaga podania przez Płatnika przyczyny.
6. Bank Płatnika, po przyjęciu dyspozycji zwrotu zrealizowanego polecenia zapłaty, jak najszybciej, a najpóźniej w następnym dniu roboczym dla Banku uznaje Rachunek Płatnika kwotą zwracanego polecenia zapłaty, powiększoną o odsetki należne Płatnikowi z tytułu oprocentowania jego rachunku bankowego (Rachunku Płatnika) albo podaje uzasadnienie odmowy zwrotu.
7. Odsetki nalicza się od dnia obciążenia Rachunku Płatnika kwotą zwróconego pojedynczego polecenia zapłaty do dnia poprzedzającego dzień złożenia dyspozycji zwrotu przez Płatnika.
8. Aby zwrócić pojedyncze polecenie zapłaty, Płatnik powinien podać informacje, które pozwolą jednoznacznie ustalić dyspozycję obciążającą jego rachunek, t.j.:
  - 1/ nazwę Płatnika,
  - 2/ unikatowy identyfikator Płatnika,
  - 3/ datę obciążenia,
  - 4/ kwotę obciążenia,

- 5/ unikatowy identyfikator płatności (IDP),
  - 6/ nazwę Odbiorcy,
  - 7/ unikatowy identyfikator Odbiorcy (NIP albo NIW).
9. Odmowa lub niepodanie w wyznaczonym przez Bank terminie chociażby jednej z informacji, o których mowa w ust. 8, skutkuje odmową przyjęcia dyspozycji zwrotu już zrealizowanego pojedynczego polecenia zapłaty.

## Rozdział 5. Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty

### § 12

1. Płatnikowi przysługuje prawo do odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty.
2. Wzór formularza odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu. Formularze odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty dostępne są w oddziałach Banku. Bank może udostępniać formularze odwołania niezrealizowanego polecenia zapłaty również w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/>.
3. Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty nie wymaga podania przez Płatnika przyczyny.
4. Odwołanie niezrealizowanego polecenia zapłaty nie jest równoznaczne z cofnięciem Zgody, o którym mowa w rozdziale 6 Regulaminu.

## Rozdział 6. Cofnięcie Zgody

### § 13

1. Płatnikowi przysługuje w każdym czasie prawo do cofnięcia Zgody.
2. Formularze cofnięcia Zgody dostarcza Płatnikowi Odbiorca. Formularze cofnięcia Zgody dostępne są również w oddziałach Banku. Bank może udostępniać formularze cofnięcia Zgody również w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/pomoc/dokumenty/msp-korporacje/obsługa-bieżaca/obsługa-rozliczen/>.
3. Płatnik może cofnąć Zgodę przez złożenie pisemnej dyspozycji w oddziale Banku lub u Odbiorcy.
4. Gdy dokonuje cofnięcia Zgody w oddziale Banku, Płatnik musi przekazać to odwołanie również bezpośrednio do Odbiorcy.
5. Gdy Płatnik składa odwołanie Zgody bezpośrednio u Odbiorcy, to Odbiorca musi dostarczyć do Banku jeden egzemplarz cofnięcia Zgody.
6. Bank Płatnika po otrzymaniu cofnięcia Zgody sprawdza wyłącznie:
  - 1/ unikatowy identyfikator Płatnika, oraz
  - 2/ zgodność podpisu Płatnika zawartego w treści Zgody z wzorem podpisu, którym dysponuje Bank Płatnika, oraz
  - 3/ obecność unikatowego identyfikatora Odbiorcy, oraz
  - 4/ obecność unikatowego identyfikatora płatności (IDP).
7. Bank Płatnika rejestruje otrzymane cofnięcie Zgody jak najszybciej, jednak nie później niż w trzecim dniu roboczym po dniu jego otrzymania, pod warunkiem stwierdzenia poprawności danych określonych w ust. 6.
8. Gdy zarejestrowano cofnięcie Zgody, zgoda ta traci moc, a Bank zaprzestaje realizacji poleceń zapłaty.
9. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone w następstwie nieprzekazania Bankowi przez Odbiorcę jednego egzemplarza cofnięcia Zgody gdy Płatnik złożył je bezpośrednio u Odbiorcy.

## Rozdział 7. Prowizje i opłaty

### § 14

1. Za czynności związane z wykonywaniem rozliczeń w formie polecenia zapłaty, Bank pobiera prowizje i opłaty zgodnie z obowiązującą w Banku „Taryfą prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji”. Bank udostępnia Taryfę Płatnikowi w oddziałach Banku oraz w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl).
2. Płatnik upoważnia Bank do obciążania swojego Rachunku Płatnika kwotami należnych Bankowi prowizji i opłat.
3. Zmiany „Taryfy prowizji i opłat bankowych w mBanku dla MSP i Korporacji” nie stanowią zmiany postanowień Regulaminu.

## Rozdział 8. Postanowienia końcowe

### § 15

Bank udostępni Płatnikowi informację o rozliczeniach dokonywanych za pomocą polecenia zapłaty, w ramach wyciągu z Rachunku Płatnika.

### § 16

1. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1/ kwoty obciążeń niezgodne z rachunkami/fakturami przesłanymi do Płatnika przez Odbiorcę,
  - 2/ nieterminową realizację obciążeń przez Bank Odbiorcy,
  - 3/ naruszenie przez Odbiorcę warunków Zgody oraz umowy łączącej Odbiorcę z Płatnikiem.
2. Każda zmiana danych osobowych Płatnika, wymaga aby Płatnik zmienił te dane w Zgodzie do obciążania rachunku w ramach polecenia zapłaty. Zmianę danych podanych w Zgodzie może przeprowadzić w oddziale Banku.
3. Płatnik musi bez zbędnej zwłoki powiadamiać Odbiorcę o zmianie danych zawartych w Zgodzie.
4. Bank nie odpowiada za skutki powstałe jeśli Płatnik nie zmieni danych w Zgodzie.

### § 17

W zakresie usług płatniczych, świadczonych na podstawie Regulaminu, nie stosuje się przepisów Działu II (za wyjątkiem art. 32a) oraz przepisów art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3-4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48 oraz art. 51, art. 144-146 Ustawy z 19 sierpnia 2011 r. lub, gdy będzie to dopuszczalne, innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają wymienione przepisy.

### § 18

1. Bank publikuje Regulamin w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/pomoc/dokumenty/msp-korporacje/obsługa-bieżaca/obsługa-rozliczen/>.
2. Bank udostępni zmiany Regulaminu przez portal internetowy Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/>. Bank podaje datę ich wejścia w życie oraz informację o możliwości cofnięcia Zgody w trybie natychmiastowym, z powodu zmian Regulaminu.
3. Płatnik zobowiązuje się wobec Banku do zapoznawania się z treścią informacji publikowanych w ramach portalu internetowego Grupy mBanku pod adresem <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/msp-korporacje/>, nie rzadziej niż raz w tygodniu.

## § 19

1. Bank jest administratorem danych osobowych Płatnika i osób go reprezentujących.
2. Aby zawrzeć i wykonać Umowę, Bank przetwarza dane osobowe Płatnika i osób go reprezentujących.
3. Bank przetwarza dane dotyczące Płatnika i osób go reprezentujących również:
  - 1/ na potrzeby prowadzonej działalności bankowej, tzn. w celach statystycznych, analitycznych, budowy, monitorowania i zmiany metod wewnętrznych oraz metod i modeli w sprawie wymogów ostrożnościowych, w tym ryzyka operacyjnego, rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń, przeciwdziałania nadużyciom, realizacji obowiązków wynikających z obowiązującego prawa, w szczególności AML, FATCA, CRS, MIFID, archiwizacji,
  - 2/ aby przekazywać Płatnikowi materiały marketingowe usług i produktów własnych Banku oraz spółek wchodzących w skład Grupy kapitałowej Banku. Wykaz spółek można znaleźć na stronie mBank.pl w zakładce Grupa mBanku.
4. Bank przetwarza dane osobowe Płatnika i osób go reprezentujących przez okres niezbędny do zawarcia i wykonania Umowy, a następnie przez okres 10 lat od dnia zakończenia Umowy lub inny okres właściwy dla przedawnienia ewentualnych roszczeń. Po tym okresie Bank zanonimizuje dane.
5. Płatnik oraz osoby go reprezentujące:
  - 1/ mają prawo do dostępu i sprostowania swoich danych oraz ich przeniesienia, oraz
  - 2/ mogą żądać ich usunięcia, ograniczenia lub wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania.
6. Inspektorem danych osobowych jest pracownik Banku, z którym można skontaktować się pod adresem: [Inspektordanychosobowych@mBank.pl](mailto:Inspektordanychosobowych@mBank.pl).
7. Szczegółowe informacje, dotyczące zasad i trybu przetwarzania danych osobowych przez Bank, Bank podał w Pakiecie RODO dostępnym na portalu internetowym Grupy mBanku pod adresem [www.mBank.pl/pdf/rodo/pakiet-rodo.pdf](http://www.mBank.pl/pdf/rodo/pakiet-rodo.pdf).
8. Skargę na to, jak Bank przetwarza dane osobowe, można wnieść do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, który jest organem nadzorczym w zakresie ochrony danych osobowych.

## § 20

1. Realizacja przelewów zagranicznych za pośrednictwem SWIFT (Stowarzyszenie na Rzecz Światowej Międzybankowej Telekomunikacji Finansowej) może skutkować tym, że administracja rządowa Stanów Zjednoczonych może mieć dostęp do danych osobowych Płatnika i osób go reprezentujących. Władze amerykańskie zobowiązały się do wykorzystywania tych danych wyłącznie do walki z terroryzmem, z poszanowaniem gwarancji przewidzianych przez europejski system ochrony danych osobowych.
2. Dane, w tym dane osobowe, Płatnika oraz osób go reprezentujących, Bank może ujawnić podmiotom, którym powierza przetwarzanie danych aby realizować umowy o świadczenie usług na rzecz Banku.
3. Bank ma prawo przekazywać dane o zobowiązaniach powstałych z tytułu Umowy, w tym dane osobowe Płatnika, do:
  - 1/ Systemu Bankowy Rejestr („BR”) – bazy danych, której administratorem jest Związek Banków Polskich z siedzibą w Warszawie, działającej na podstawie ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
  - 2/ Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie („BIK”), działającego na podstawie ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
  - 3/ biur informacji gospodarczej, działających na podstawie ustawy z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, jeżeli:
    - a/ łączna kwota zobowiązań wobec Banku wynosi co najmniej 500 złotych,
    - b/ świadczenie albo świadczenia są wymagalne od co najmniej 30 dni,
    - c/ upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez Bank przekazujący dane, będący wierzycielem, listem poleconym, na adres do korespondencji wskazany przez Płatnika, a jeżeli Płatnik nie wskazał takiego adresu – na adres siedziby Płatnika, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, ze wskazaniem firmy i siedziby adresu tego biura.
4. Dane Płatnika, w tym dane osobowe, zgromadzone w BR oraz w BIK, mogą być udostępniane:
  - 1/ innym bankom,
  - 2/ instytucjom finansowym będącym podmiotami zależnymi od banków w rozumieniu ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
  - 3/ innym podmiotom ustawowo upoważnionym - na warunkach określonych w ustawie z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
  - 4/ biurom informacji gospodarczej, o których mowa w ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych w zakresie i na warunkach określonych w tej ustawie.

## § 21

1. Płatnik może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Bank usług na podstawie Umowy:
  - 1/ w każdej jednostce organizacyjnej Banku prowadzącej obsługę Płatnika. Listę jednostek organizacyjnych Banku z ich adresami Bank prezentuje w ramach portalu internetowego Grupy mBanku.
  - 2/ w formie pisemnej, ustnie – telefonicznie albo podczas osobistego kontaktu z pracownikiem Banku oraz w formie elektronicznej, w szczególności za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej mBank CompanyNet.
2. Każda reklamacja powinna zawierać:
  - 1/ szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia,
  - 2/ oczekiwania Płatnika co do sposobu rozwiązania reklamacji,
  - 3/ numer rachunku bankowego, nazwę Płatnika oraz REGON Płatnika,
  - 4/ dane osoby, która składa reklamację (imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail).
3. Bank rozpatruje reklamacje w możliwie najkrótszym terminie. Termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie powinien być dłuższy niż 15 dni roboczych dla Banku od dnia otrzymania reklamacji przez Bank. W szczególnie skomplikowanych przypadkach Bank może wydłużyć ten termin do maksymalnie 35 dni roboczych dla Banku. Bank uprzedzi o tym Płatnika.
4. Po rozpatrzeniu reklamacji Bank zawiadamia Płatnika o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację Bank przekaże w formie pisemnej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
5. Jeśli Bank nie uwzględni roszczeń reklamacyjnych Płatnika, Płatnik może wystąpić do Banku o ponowne rozpatrzenie sprawy. Odwołanie składa pisemnie w ciągu 14 dni od daty, kiedy otrzymał odpowiedź na reklamację. W odwołaniu podaje dane z ust. 4.
6. Postanowienia ust. 1-5 nie ograniczają prawa Płatnika do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Działalność Banku nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego.